

Instant messaging during internet purchase in a system, method and program

Patent number: TW511014
Publication date: 2002-11-21
Inventor: DUTTA RABINDRANATH (IN)
Applicant: IBM (US)
Classification:
- International: G06F17/60
- European:
Application number: TW20000122622 20001027
Priority number(s): US20000504828 20000216

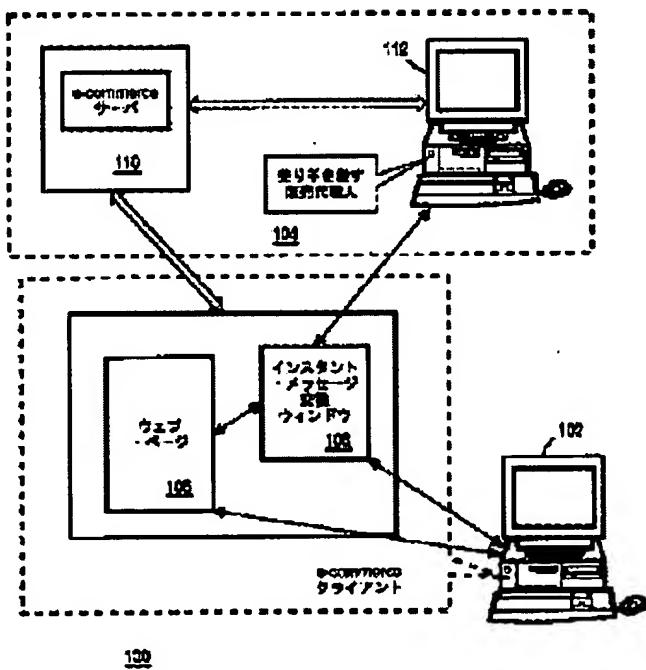
Also published as:

JP2001265977 (A)

[Report a data error here](#)

Abstract of TW511014

A Web site server automatically detects a visitor to the site and determines whether that visitor would benefit from an interactive sales session. Depending on the arrangement with the visitor, the server may automatically connect the visitor to a representative. The arrangements can include enabling an interactive session only upon entry of a special code and/or enabling an abbreviated session for a first time visitor. Buttons displayed on the web page enable the visitor to voluntarily select a method of communication with a Web site representative. Logic on board the Web site server provides a pop-up window that displays in the visitor's browser window and a corresponding window on a Web site representative's display. The pop-up window provides communication, including chat, audio and audio/video, between the visitor and a Web site representative. A sales presentation, usually concerning high value items or services or sales assistance, may then take place between a Web site representative and the visitor. Additionally, multiple visitors may be accommodated, in a parallel fashion, at the same time on a Web site representative's display utilizing multiple communication windows.



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

BEST AVAILABLE COPY

第 92133440 號
 初審 (訴願) 引証附件 2
 再審

中華民國專利公報 [19] [12]

511014

[11]公告編號：511014

[44]中華民國 91年 (2002) 11月 21日
發明

全 12 頁

[51] Int.Cl⁰⁷ : G06F17/80

[54]名稱：於網際網路購買時期間發出訊息之系統、方法與程式

[21]申請案號：089122622 [22]申請日期：中華民國 89年 (2000) 10月 27日

[30]優先權：[31]099504,828 [32]2000/02/16 [33]美國

[72]發明人：

瑞賓卓那斯 度塔 美國

[71]申請人：

萬國商業機器公司 美國

[74]代理人：陳長文先生

1

2

[57]申請專利範圍：

1. 一種用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊之方法，該方法包括以下步驟：

判定該交談通訊是否為必要的；

在一客戶的電腦顯示上啟始一瞬間發出訊息視窗；及

於一交談通訊期間、經由一網站連接該網站代理人的電腦和該客戶的電腦。

2. 如申請專利範圍第1項之方法，其中於一個交談通訊期間、經由該網站連接該網站代理人的電腦和該一個客戶的電腦更進一步包括：

致能與該等多個客戶平行的該等多個交談通訊期間；及

僅當該每一個客戶輸入一特殊碼時，才致能該交談通訊。

3. 如申請專利範圍第1項之方法，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：

僅當該客戶選擇一價值超過一預定額的項目時，才致能該交談通訊。

4. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：

判定該客戶其合適的交談通訊型式。

5. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：

提供一段免費網站協助期間。

10. 6. 如申請專利範圍第1項之方法，更進一步包括：

回應來自該客戶或該代理人的一信號，終止該期間。

7. 如申請專利範圍第1項之方法，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：

接收該客戶的一請求，以開始該交談通訊。

8. 如申請專利範圍第1項之方法，其中於一個交談通訊期間、經由該網站

(2)

3

連接該網站代理人的電腦和一個客戶的電腦更進一步包括：
 該等多個客戶存取該網站；
 該網站伺服器偵測一接附在該等每一個客戶上的 cookie；及
 啟始一瞬間發出訊息視窗，用以將該等每一個客戶的網路瀏覽器客戶連接至該網站代理人上。

9.一種用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊之系統，該系統包括：
 一網路；
 一網站伺服器；
 該網際網路上由該伺服器所控制的一網站；
 該伺服器上之一偵測裝置，用以判定交談通訊是否為必要的；
 用以啟始一客戶其電腦顯示上之一瞬間發出訊息視窗之後置；及
 更進一步，邏輯裝置，用以於一交談通訊期間、經由該網站連接一網站代理人的電腦和該客戶的電腦。

10.如申請專利範圍第9項之系統，更進一步包括：
 選擇裝置，用以判定該客戶其合適的交談通訊型式。

11.如申請專利範圍第9項之系統，其中用以在一客戶的電腦顯示上和一個網站代理人的電腦顯示上啟始一個瞬間發出訊息視窗之裝置更進一步包括：
 用以在該代理人的電腦顯示上至少啟始一發出訊息視窗之裝置。

12.如申請專利範圍第9項之系統，更進一步包括：
 該等多個存取該網站的客戶；及
 該網站伺服器上的裝置，用以偵測一接附在該每一個客戶其網路瀏覽器客戶上的 cookie。

13.如申請專利範圍第9項之系統，其

4

中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：
 接收該客戶的一請求，以開始該交談通訊。

5. 14.一種在一電腦上之電腦程式產品，其中該電腦程式產品在一個電腦可取媒體內具有指令，用以對一個電子商務交易提供網際網路交談通訊，該電腦程式產品包括：
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以判定交談通訊是否為必要的；
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以經由網路啟始一連接至該網站伺服器上之客戶電腦上的一瞬間發出訊息視窗；及
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以於一交談通訊期間、經由該網站連接一網站代理人的電腦和該客戶的電腦。

10. 15.如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以判定該客戶其合適的交談通訊型式。

15. 16.如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以在連接至該網站伺服器上之該代理人的電腦顯示上啟始一個以上的瞬間發出訊息視窗。

20. 17.如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，更進一步包括：
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以回應來自該客戶或該代理人的一信號，終止該期間。

25. 18.如申請專利範圍第14項之電腦程式產品，其中判定交談通訊是否為必要的更進一步包括：
 該電腦可讀取媒體內的指令，用以接收該客戶的一請求，以開始該交

30. 35. 40.

(3)

5

該通訊。

19.如申請專利範圍第16項之電腦程式產品，其中用以於一個交談通訊期間、經由該網站連接該網站代理人之電腦和一個客戶的電腦之指令更進一步包括：

該電腦可讀取媒體內的指令，用以偵測該等多個存取該網站的客戶；及

該電腦可讀取媒體內的指令，該網站伺服器用以偵測一接附在該等每一個客戶其網路瀏覽器客戶上的cookie；

該電腦可讀取媒體內的指令，用以啟始該網站代理人其電腦顯示上的一瞬間發出訊息視窗，代表該每一個客戶。

20.一種用以於網際網路上一網站中提供即時銷售支援之方法，該方法包括以下步驟：

向一較可取賣方群組中的會員收集定期的入會費；

一旦接收到一擷取自該較可取群組其一位會員瀏覽器的cookie時，即將該會員連接至一即時銷售支援代理人上；及

自一帳戶資料庫中擷取該會員的簡述。

21.如申請專利範圍第20項之方法，更進一步包括：

於該會員的瀏覽器中啟始一交談通訊視窗。

22.如申請專利範圍第21項之方法，其中於該會員的瀏覽器中啟始該交談通訊視窗更進一步包括：

提供交談通訊方式的選擇給該會員。

23.如申請專利範圍第20項之方法，更進一步包括：

提供一簽入碼給該較可取群組中每

6

一位已支付的會員。

24.如申請專利範圍第23項之方法，更進一步包括：

於該網站的一網頁上包括該每一位會員的一圖形裝置，以利用該簽入碼連接至該即時銷售支援上。

25.如申請專利範圍第23項之方法，其中提供該簽入碼給該較可取群組中的每一位會員更進一步包括：

以電子郵件傳送該簽入碼。

26.如申請專利範圍第23項之方法，更進一步包括：

經由郵證服務將該簽入碼提供給該會員。

10. 27.一種用以將銷售支援提供給網際網路上一網站中的賣方之方法，該方法包括以下步驟：

於該網站上顯示一供以銷售的項目；

一旦接收到一擷取自該客戶瀏覽器中的cookie時，即將多個預先合格、且有興趣購買該項產品的客戶連接至一即時銷售代理人上；及

自一資料庫中擷取該等客戶的簡述。

28.如申請專利範圍第27項之方法，更進一步包括：

於該每一位客戶的瀏覽器中啟始一交談通訊視窗。

30. 29.如申請專利範圍第28項之方法，更進一步包括：

於該銷售代理人的終端機顯示上啟始一相對應的交談通訊視窗。

30.如申請專利範圍第27項之方法，其中於該每一位客戶的瀏覽器中啟始該交談通訊視窗更進一步包括：

提供交談通訊方式的選擇給該每一位客戶。

31.如申請專利範圍第27項之方法，更進一步包括：

(4)

7

提供一簽入碼給該每一位客戶。

32.如申請專利範圍第31項之方法，更進一步包括：

於該網站的一網頁上包括該每一位客戶的一圖形徽章，以利用該簽入碼連接至該即時銷售代理人上。

33.如申請專利範圍第31項之方法，其中提供該簽入碼給該每一位客戶更進一步包括：

以電子郵件傳送該簽入碼。

34.如申請專利範圍第31項之方法，更進一步包括：

經由郵政服務將該簽入碼提供給該會員。

圖式簡單說明：

圖1，描述一種用以於一潛在性網際網路購買期間、提供瞬間發出訊息之系統，其中可於該系統實施本發明一個較可取的具體實施例：

圖2，為根據本發明一具體實施例之一個代表性的網頁，該網頁在一個網站上顯示一件銷售的商品：

圖3，描述根據本發明一較可取

8

具體實施例之一種用以於一潛在性網際購買期間、提供瞬間發出訊息之方法：

5. 圖4，為根據本發明一較可取具體實施例，例證說明一個客戶和一個網站伺服器之間的交談：

圖5，描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以判定一第一次買方之方法：

10. 圖6，為根據本發明一較可取具體實施例，例證說明一種系統的高階方塊圖，其中該系統結合列印媒體和網際網路媒體，以在電子商務網站上提供當前的協助；

15. 圖7，為描述根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一單一高價值項目其多個買方之系統的高階方塊圖；及

圖8，更詳盡地討論根據本發明一較可取具體實施例之一種用以容納一個單一高價值項目其多個買方、或用以容納拍賣個別高價值項目其多個買方之系統。

(5)

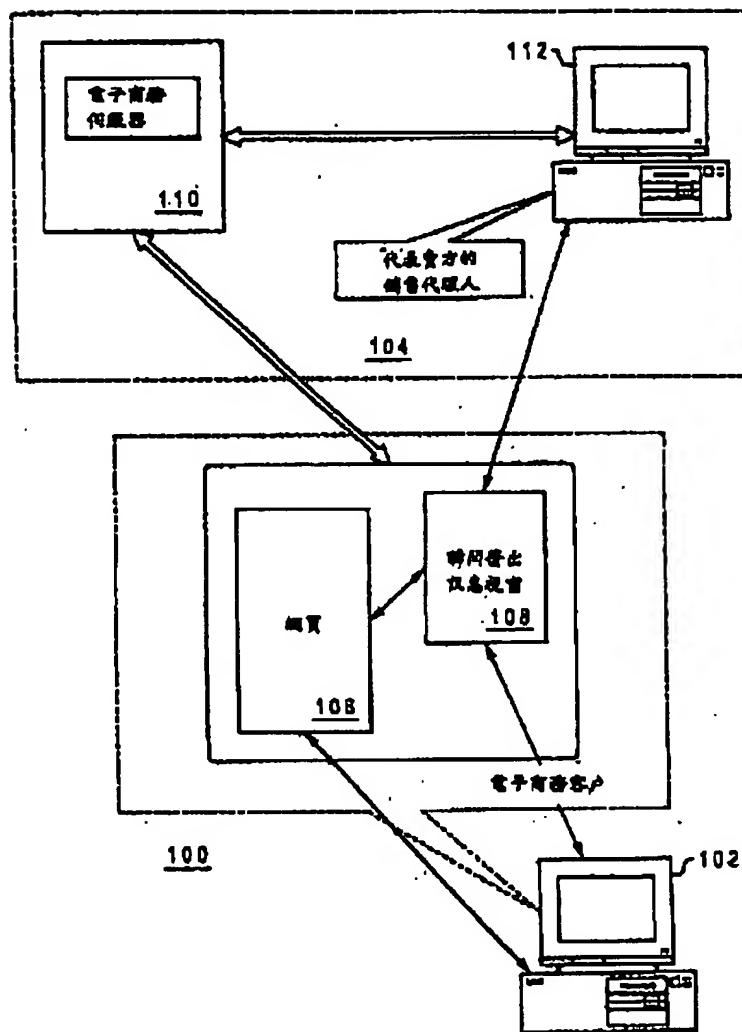


圖 1

(6)

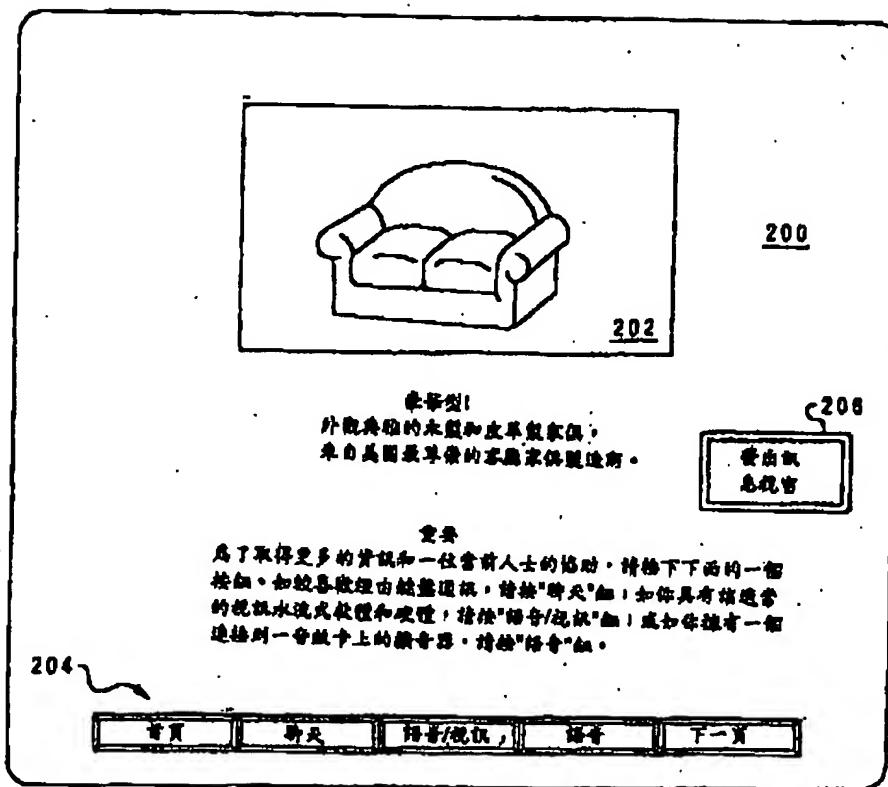


圖 2

(7)

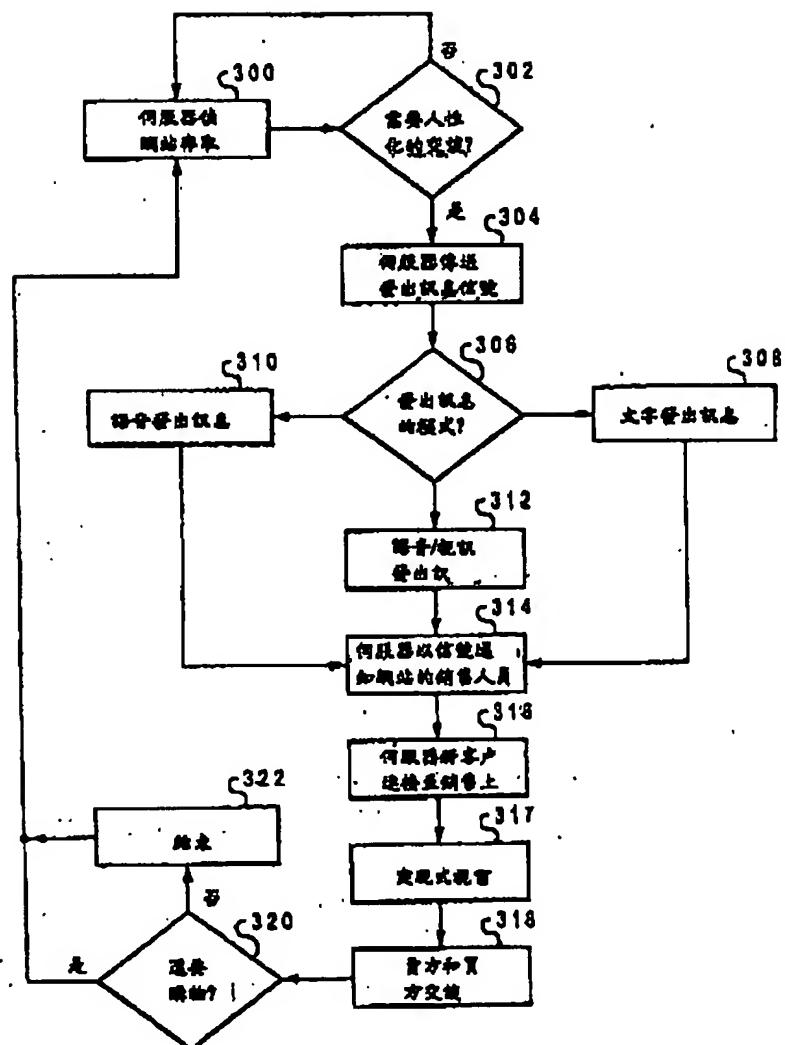


圖 3

(8)

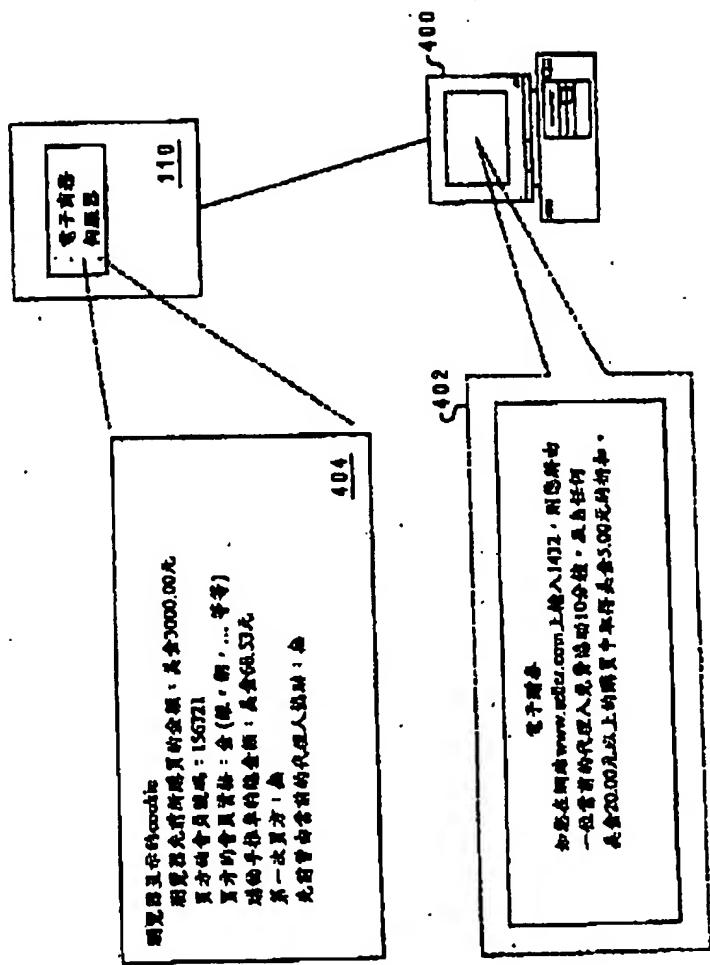


圖 4

(9)

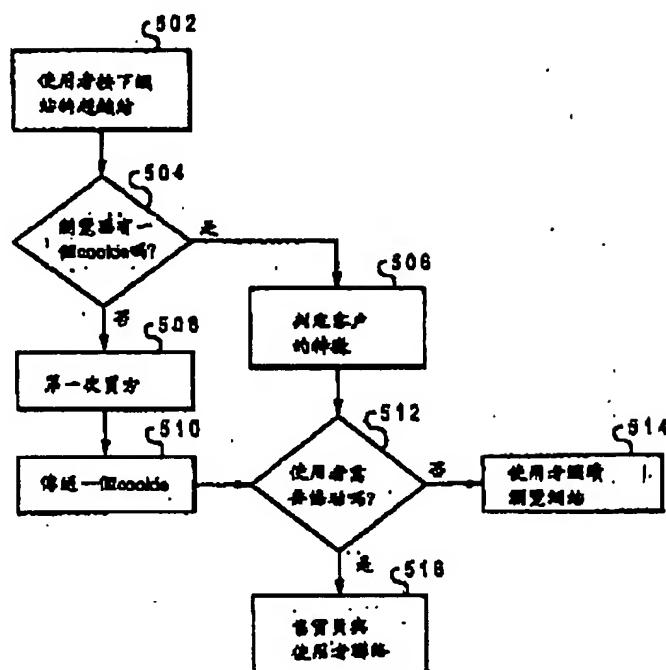
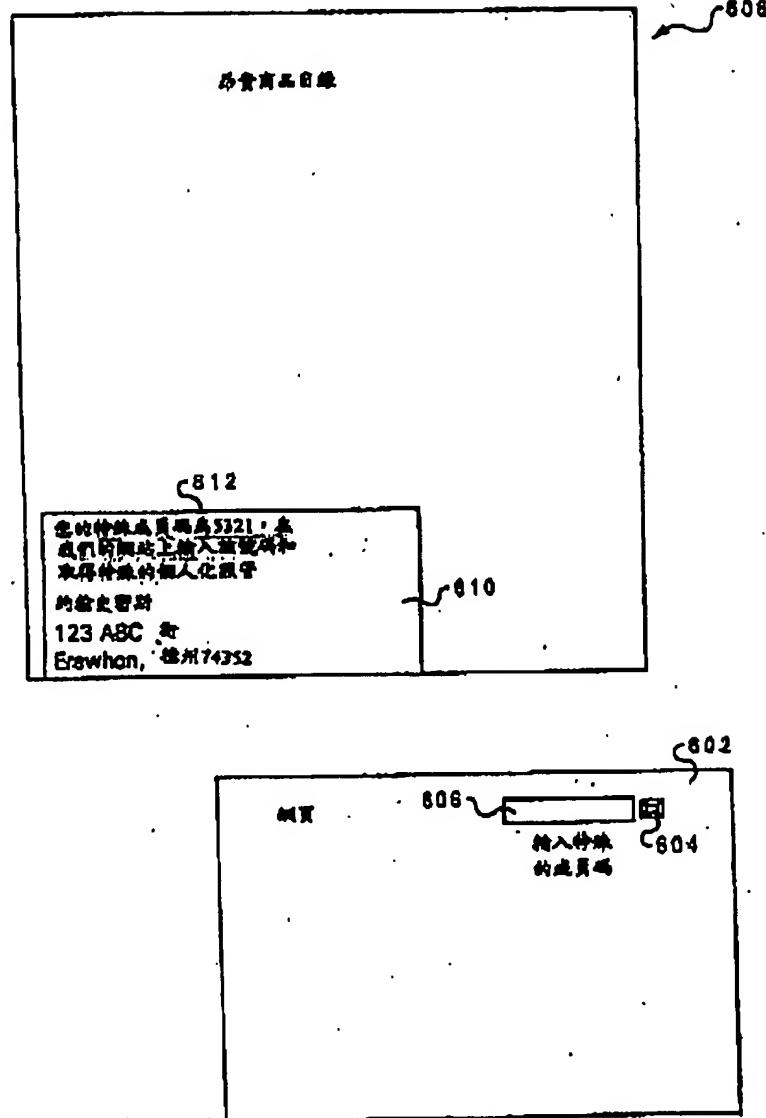


圖 5

(10)



6

(11)

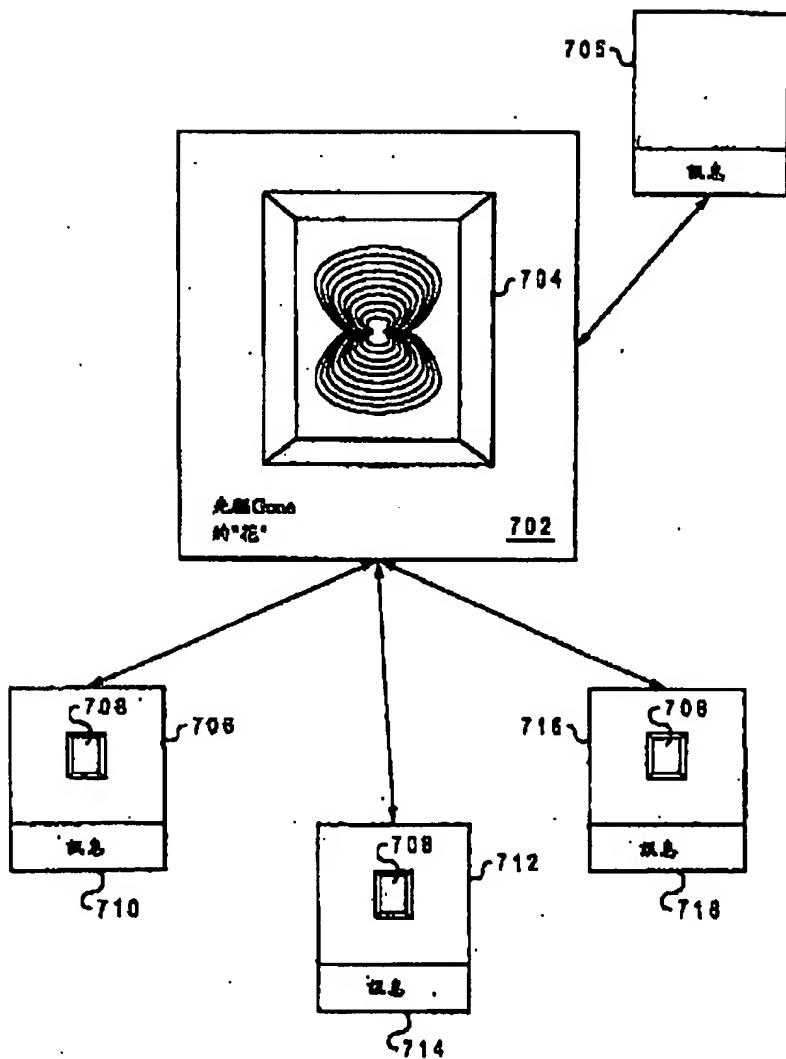


圖 7

(12)

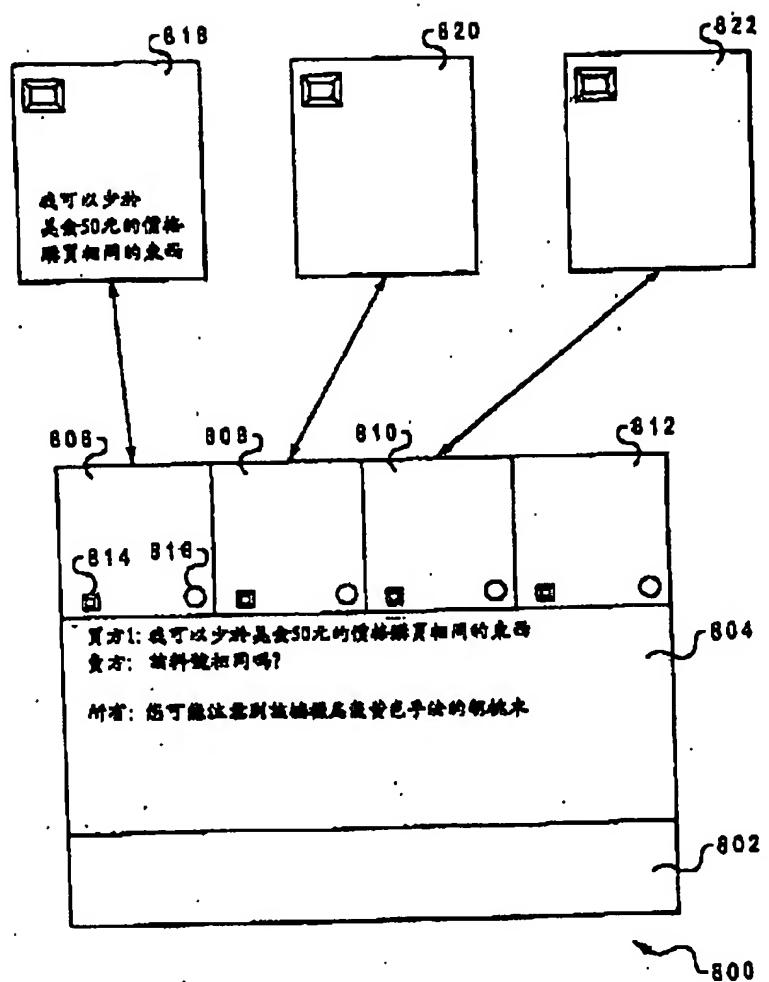


圖 8

**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning
Operations and is not part of the Official Record**

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- BLACK BORDERS**
- IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES**
- FADED TEXT OR DRAWING**
- BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING**
- SKEWED/SLANTED IMAGES**
- COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS**
- GRAY SCALE DOCUMENTS**
- LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT**
- REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY**
- OTHER:** _____

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.